

Предисловие

РАЗДЕЛ I. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ

Глава 1. Формирование основ конфликтологии

Накопление знаний о конфликтах

Становление конфликтологии как науки

Современные концепции конфликта

Контрольные вопросы и задания

Глава 2. Характеристика и диагностика конфликтов

Определение конфликта

Функции конфликта

Классификация конфликтов

Методы диагностики конфликтов

Контрольные вопросы и задания

Глава 3. Источники конфликтов и стрессов

Факторы поведения человека

Групповые интересы и цели

Причины конфликтов

Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний

Контрольные вопросы и задания

Глава 4. Развитие конфликта

Структура конфликтной ситуации

Динамика конфликта

Этапы и фазы конфликтной стадии

Контрольные вопросы и задания

РАЗДЕЛ II. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

Глава 5. Предупреждение конфликтов

Методы профилактики конфликтов в организации

Примирительные процедуры при трудовых спорах

Забастовка — крайняя форма социально-трудового конфликта

Контрольные вопросы и задания

Глава 6. Стратегия разрешения конфликтов

Стили конфликтного поведения

Способы разрешения конфликтов

Методика урегулирования конфликтов

Контрольные вопросы и задания

Глава 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов

Роль коллектива в преодолении конфликтов

Правила ведения переговоров по спорным проблемам

Социальное партнерство

Контрольные вопросы и задания

Глава 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны

Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта

Форма участия третьей стороны в разрешении конфликта

Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов

Контрольные вопросы и задания

РАЗДЕЛ III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Глава 9. Технология управления конфликтами

Модели поведения и типы конфликтных личностей

Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния

Технология управления процессом протекания конфликта

Контрольные вопросы и задания
Глава 10. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами
Организация управления конфликтами и стрессами
Методы управления конфликтами
Управление нейтрализацией стрессов
Контрольные вопросы и задания
Глава 11. Нормативное регулирование конфликтов
Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов
Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов
Контрольные вопросы и задания
Глава 12. Роль руководителя в управлении конфликтами
Руководитель как субъект конфликта
Руководитель — посредник в конфликте
Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов
Контрольные вопросы и задания
ПРИЛОЖЕНИЕ. Тест «Поведение в конфликте»
Краткий терминологический словарь
Список литературы